

Сколько дней на возврат товара?



Порой у нас возникают ситуации, когда купленный товар не соответствует производственным характеристикам или попросту оказывается неподходящим по той или иной причине. Для решения подобных проблем и был создан закон «О защите прав потребителей».

Данный нормативно-правовой акт помогает регулировать коммерческие отношения между торговым представителем и покупателем, включая в себя также информацию об обмене и возврате товара.

Какие существуют права у покупателя при осуществлении возврата приобретенной продукции?

Все права потребителя записаны в вышеупомянутом законе, однако не каждый покупатель знает их или использует их на практике. В такой ситуации наилучшим решением становится привлечение юрисконсульта, так, как только специалист поможет разобраться во всех тонкостях и нюансах закона и помочь потребителю в решении его проблемы с возвратом или обменом товара, составлением заявления и т.д. В большинстве случаев только благодаря помощи опытных юристов потребители могут отстоять свои права и прийти к согласию с продавцом в максимально короткие сроки.

Как известно, около 80% заявлений, которые доходят до суда, решаются в пользу покупателя. Чтобы и Ваше требование возврата денежных средств было одобрено продавцом, необходимо придерживаться следующих правил:

При отсутствии дефекта в купленном товаре Вы имеете право вернуть покупку из-за несоответствия ее Вашим ожиданиям. Стоит отметить, что законодательство утвердило определенный список товаров, которые нельзя вернуть. Соответственно, перед возвратом необходимо удостовериться, что Вашей покупки в этом списке нет. В случае, когда продавец не может совершить обмен ввиду отсутствия товара в магазине, он должен возместить денежные средства.

Чтобы осуществить возврат товара, потребителю необходимо составить претензию относительно свойств изделия.

В ней должны быть:

- Реквизиты торговой точки;
- Ваши паспортные данные и сведения о прописке;
- Описание покупки (артикул, марка, свойства, характеристики и пр.);
- Претензия (после описания необходимо указать, какие требования Вы выдвигаете: обмен, возврат, возмещение средств и т.д.);
- Описание сопутствующих документов, которые Вы прикладываете к заявлению (чек, гарантия, сервисная книжка и пр.).

Стоит отметить, что в срок до 2-х недель с момента покупки процедура возврата значительно упрощается.

Также к отдельной категории товаров относятся изделия со сложными техническими характеристиками. Такой товар прописан в перечне Правительства РФ.

Обратившись к юристам, Вы можете согласовать порядок действий для того, чтобы максимально упростить процедуру возврата или обмена товара. Помните, что даже возврат бракованного товара, заказанного дистанционно, также возможен, если грамотно подойти к решению вопроса.

Согласно закону, существуют определенные сроки на отдельные

виды товаров, в течение которых можно произвести обмен или возврат продукции. При соблюдении правил, вернуть товар в установленное время не составит труда.

Итак, исходя из действующего законодательства, у потребителя есть 14 суток для того, чтобы понять, подходит ему купленный товар или нет.

При обнаружении дефекта в покупке или же при наличии любых других причин, из-за которых использование товара не представляется возможным, необходимо сделать следующее:

- Сохранить все документы, приложенные к товару и его первоначальный внешний вид. Вернуть покупку в таком состоянии, в котором она была Вами куплена изначально.
- Узнайте у продавца, возможен ли обмен товара на аналогичную модель, в случае отказа потребуйте возврата потраченных денежных средств.
- Составьте заявление на возврат, в котором лаконично изложите суть дела.
- Укажите информацию о торговой точке.
- Укажите личную информацию.
- В конце заявления поставьте свою личную подпись и дату составления.

Чтобы не оказаться в нелепой ситуации, заранее составьте 2 экземпляра заявления и попросите торгового представителя оставить на одном из них подпись, должность и дату принятия. Данное заявление сохраняйте при себе.

Принято считать, что вернуть товар потребитель может в течение всего гарантийного срока товара, указанного на упаковке или в сопутствующей документации, а при его отсутствии в силу вступает другой срок – 2 года с момента покупки.

Однако это вовсе не означает, что по истечении двух лет потребитель не может вернуть бракованный товар. В случае если покупатель сможет доказать, что брак в товаре возник еще до сделки с продавцом, он имеет полное право на возврат товара.

Продавец должен удовлетворить просьбу покупателя в течение 20 суток: устранить дефекты или вернуть деньги.

Что касается группы технически сложных товаров, при возврате данных изделий права покупателя немного изменяются:

При наличии в товаре поломок или дефектов, покупатель должен вернуть покупку в течение 15 суток после ее приобретения.

В случае если данные сроки прошли, потребитель может вернуть товар, если:

- Изделие не подлежит ремонту;
- Продавец нарушил сроки, в которые должен был быть произведен ремонт;
- Вещь невозможно использовать более 30 дней в течение каждого гарантийного срока из-за постоянного ремонта.

Торговый представитель обязан удовлетворить требования покупателя о разрыве соглашения и возврате денег в течение 10 дней. Очень важно помнить, что при возврате денежных средств сумма возврата не подлежит перерасчетам и вычетам.

Для того чтобы вернуть непригодные для пищи продукты питания необходимо иметь:

- Чек на покупку (в случае утери чека доказать факт покупки можно другим способом);
- Сам продукт;
- Паспорт (для написания заявления);

Порядок действий при возврате продуктов питания должен быть следующим:

- Необходимо предоставить покупку продавцу и объяснить причину непригодности товара.

Если продавец посчитает требования покупателя необоснованными ввиду отсутствия явных оснований для возврата, то он может направить продукт на экспертизу, предварительно попросив

потребителя заполнить заявление.

- В случае, когда причина возврата будет явной (наличие плесени, нехарактерного запаха, нарушения целостности упаковки и т.д.), продавец обязан обменять товар, вернуть деньги или снизить цену на товар.
- При намерении продавца провести экспертизу, он предоставит Вам форму для заполнения заявления.

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых идет на руки покупателю, а второй отправляется к руководству торговой точки на рассмотрение.

Общие правила процесса сдачи товара обратно в точку продажи

В случае возврата качественной продукции, в первую очередь торговый представитель обязан найти подходящий аналогичный продукт. При отсутствии такого изделия и нежелании продавца возвращать деньги за покупку, продавец и покупатель должны составить заявление, в котором описывается факт отказа, и ставятся подписи двух свидетелей.

Очень важно отметить, что возвращаемый товар должен полностью сохранить свой первоначальный вид – этикетки, пломбы, ярлычки. В случае если проверить свойства товара без вскрытия упаковки не представлялось возможным, допускается возврат товара с распечатанной упаковкой.

К примеру, после покупки спортивного инвентаря ребенку родители сняли защитные пленки с товара. Однако в ходе эксплуатации выяснилось, что снаряд не подходит ребенку по размеру. В таком случае возврат товара без упаковки вполне допустим, так как его пригодность можно было проверить только на практике.

Если возврату подлежит некачественный товар, то необходимо составить претензию, в которой должны быть:

- Дата приобретения;
- Характеристика товара;
- Описание недостатков;
- Требование возврата средств.

Один из экземпляров документа отправляется на руки продавцу, в то время как второй должен подписать торговый представитель и вручить потребителю. Если продавец отказывается лично принять претензию, Вы можете направить документацию на юридический адрес фирмы заказным письмом, причем заявление может быть адресовано как продавцу, так и производителю.

В случае, когда продавец не соблюдает указанные в заявлении сроки, потребитель имеет право подать в суд общей юрисдикции без уплаты госпошлины.

Итак, при намерении вернуть товар в торговую точку необходимо помнить следующие правила:

- Потраченные денежные средства на некачественный товар продавец обязан вернуть в течение 10 суток с момента обращения;
- Деньги за качественное изделие покупатель может вернуть только в том случае, если обращается к продавцу в срок до 14 дней и аналогичный товар на замену отсутствует в магазине.
- В случае отказа продавца от возврата бракованного изделия, составляется претензия, которую в дальнейшем потребитель может обжаловать в суде.
- Утеря чека на покупку не считается основанием для отказа в возврате.
- Решить разногласия между продавцом и покупателем можно не только в суде, но и в Роспотребнадзоре.

И, напоследок, помните, что, если правила, установленные в торговой точке, противоречат нормам законодательства, они не могут считаться действительными. В таких случаях обращайтесь только к действующему закону.